

La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres

Principaux apports



Contexte et objectifs de l'étude

La médiation sociale se définit comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »¹.

La médiation sociale est aujourd'hui inscrite durablement dans le paysage des transports collectifs. Elle concerne tous les types de transport et tous les types de réseaux, urbains comme interurbains. Toutefois, la connaissance des formes que peut prendre cette activité reste incomplète.

C'est la raison pour laquelle le ministère chargé des Transports a engagé en 2014 une étude sur la médiation sociale dans les transports collectifs terrestres et a mandaté le réseau France Médiation² pour l'assister dans ce projet.

L'étude est réalisée en collaboration avec les principaux partenaires concernés réunis autour d'un comité technique national chargé du suivi de l'étude. Celui-ci est composé des représentants des autorités organisatrices de transport et des entreprises de transport (AGIR, FNTV, GART, Keolis, OPTILE, RATP, SNCF, STIF, Transdev, UTP) ainsi que du Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance (SG-CIPD).

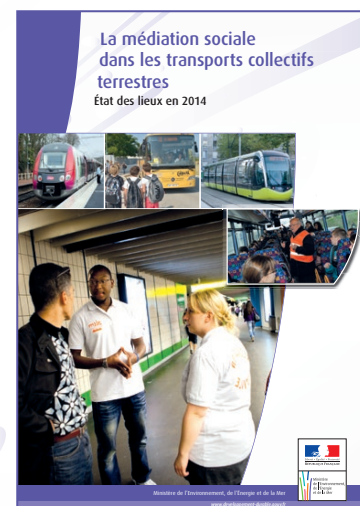
L'étude a pour objectifs :

- ▮ de dresser un état des lieux de la médiation sociale dans les transports publics français (phase 1) ;
- ▮ de mesurer l'efficacité et l'impact de cette activité (phase 2) ;
- ▮ d'élaborer un guide méthodologique de la médiation sociale dans les transports destiné aux acteurs de terrain souhaitant mettre en place ou développer un dispositif de médiation sociale (phase 3).

La présente synthèse vise à exposer les principaux apports de la médiation sociale dans les transports collectifs.

Une première synthèse relative à l'état des lieux des dispositifs de médiation sociale déployés dans les transports en 2014 est disponible sur le site Internet du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer :

www.developpement-durable.gouv.fr



¹ Définition adoptée par 43 experts de 12 pays européens lors du séminaire de Créteil organisé en 2000 par la Délégation interministérielle à la ville avec le soutien de la Commission européenne.

² France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale, a pour objet de fédérer les dispositifs de médiation sociale et de promouvoir la reconnaissance et le développement du métier.

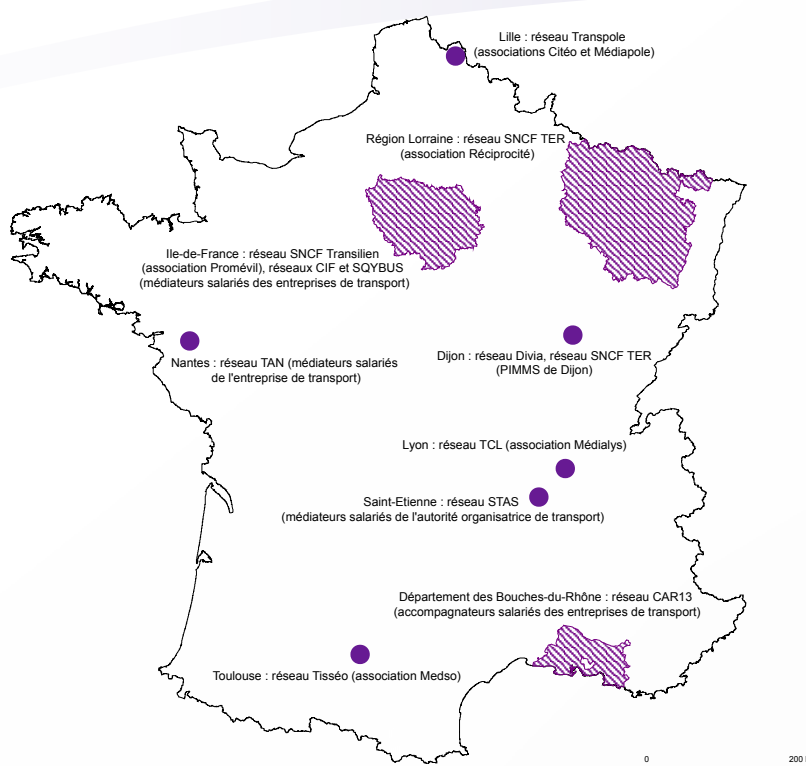
Méthodologie

Pour mesurer l'impact de la médiation sociale dans les transports collectifs, il a été décidé de mener **une étude approfondie de 11 dispositifs** choisis parmi la centaine identifiée lors de la phase 1.

La liste de ces dispositifs a été définie dans un souci de représentativité à partir des critères suivants :

- 】le type de réseau concerné par un dispositif de médiation sociale : urbain, interurbain départemental, interurbain régional ;
- 】le mode de gestion des dispositifs de médiation sociale (internalisé, externalisé, avec les différents types d'employeurs : association spécialisée, structure d'insertion, point information médiation multi services -PIMMS-...) ;
- 】l'effectif de médiateurs ;
- 】l'ancienneté des dispositifs de médiation sociale ;
- 】la taille des agglomérations ;
- 】les modes de transport couverts par la médiation sociale.

Dispositifs de médiation sociale dans les transports étudiés lors de la phase 2



Ce panel fait apparaître **une diversité de dénominations et d’approches**. Néanmoins tous les dispositifs présentent **au moins deux caractéristiques communes** :

- 】 les agents interviennent sur le réseau de transport, a minima dans les véhicules et pas seulement dans les emprises,
- 】 les agents n’ont pas de pouvoir coercitif, en ce sens qu’ils ne dressent pas de procès-verbaux ou ne sanctionnent pas au nom de la force publique ou de l’entreprise de transport.

Sur chaque territoire concerné, un comité technique local a été constitué pour l’étude, composé des représentants des entreprises de transport, des autorités organisatrices et des opérateurs de médiation sociale parties prenantes du dispositif.

En lien avec les orientations du comité technique national, ces comités locaux ont participé à l’élaboration et à la validation d’un référentiel commun composé d’indicateurs pertinents pour la mesure d’impact. Ce cadre d’analyse s’est appuyé sur le référentiel d’évaluation de l’utilité sociale CITER³ qui est construit autour de cinq registres permettant de couvrir l’ensemble des champs de la médiation sociale.

Le recueil des informations s’est fait au moyen :

- 】 de la collecte de données statistiques existantes : données d’activité des médiateurs ; données statistiques transmises par les commanditaires des dispositifs (évolution des faits de sûreté, du sentiment d’insécurité, de la satisfaction des voyageurs...) ; enquêtes ou mesures existantes sur l’impact des dispositifs ;
- 】 d’entretiens individuels ou collectifs avec les différentes parties prenantes : personnels des entreprises de transport ; responsables, médiateurs et encadrants des structures de médiation ; représentants des autorités organisatrices ; partenaires des dispositifs.

³ Le référentiel CITER a été défini sur la base de l’évaluation mise en œuvre auprès de cinq dispositifs de médiation en 2008 qui a donné lieu à un rapport d’évaluation. Il est fondé sur l’évaluation de cinq registres : la Cohésion sociale, l’Innovation et l’apprentissage, la Tranquillité publique, la contribution Économique, la Reconnaissance (Rapport d’évaluation de l’utilité sociale de cinq dispositifs de médiation sociale, Culture et Promotion, 2008).

Une diminution des actes transgressifs commis sur les réseaux

Les professionnels constatent un effet dissuasif de la présence des médiateurs sur la commission d'actes transgressifs : nuisances sonores, consommation de tabac, d'alcool ou de cannabis, vandalisme, fraude ou non validation, incivilités⁴. Si ce constat est toujours fait par l'observation *in situ*, certaines entreprises ont pu l'objectiver par l'analyse statistique des faits liés à la tranquillité.

La régulation de l'ambiance et des phénomènes de « chahut » au sein des véhicules de transport figure parmi les principaux impacts de la médiation sociale, en particulier ceux desservant les établissements scolaires. Les médiateurs parviennent à calmer les élèves, à apaiser le climat et à limiter le risque d'accident. Leur présence est même considérée comme essentielle par de nombreux conducteurs opérant sur ces lignes. Le lien de proximité avec le public jeune, réputé « difficile », est avancé comme une plus-value des médiateurs.



© E. Larrayadieu

La présence régulière de médiateurs entraîne également une forte diminution de l'appropriation négative des espaces du réseau. Ils parviennent à disperser les regroupements gênants, à sensibiliser au bon usage des équipements et à apaiser des situations très tendues à l'échelle d'une gare, d'une station, d'un tronçon de ligne ou d'un espace urbain. Lors de la mise en œuvre des dispositifs, il est souvent observé un effet de « reconquête » des espaces qui concentraient squats, regroupements gênants, caillassages ou incivilités. Le maintien de la présence des médiateurs permet de prévenir ces phénomènes et d'empêcher qu'ils réapparaissent.

L'action des médiateurs contribue au maintien en état du matériel et des infrastructures de transport, avec, sur certains réseaux, une activité de veille technique consistant notamment à vérifier l'état des équipements.

⁴ La notion d'« incivilités » désigne des transgressions des règles de vie en société garantissant la tranquillité publique, ce qui regroupe un large panel de conduites comme l'insolence, l'impolitesse, le désordre, la menace, la malveillance ou encore la « petite délinquance » (actes de nature pénale de faible gravité).

Quand elle fait partie de leurs objectifs – ce qui n'est pas le cas sur tous les réseaux de transports -, **la diminution de la fraude représente également un impact important de la médiation sociale**. Difficilement perceptible à l'échelle du réseau, elle est cependant visible dans les bus où conducteurs et entreprises de transport constatent une augmentation des titres vendus et des titres validés du fait de la présence incitative des médiateurs à la montée dans le véhicule.

La mission des médiateurs repose également sur l'information des publics en matière de règles de validation et de tarification et notamment de tarification sociale. Cette sensibilisation aux règles et aux enjeux de la validation a un impact particulièrement important pour des personnes en difficulté financière qui doivent être accompagnées. Les médiateurs aident également les voyageurs dans l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets (DAT), voire des valideurs dont le fonctionnement et l'ergonomie ne sont pas toujours optimisés par les constructeurs.

Il est à noter que l'activité de lutte contre la fraude, si elle a une efficacité visible, peut induire une confusion entre les missions de médiation sociale et les missions de contrôle ainsi que des questionnements sur le positionnement des médiateurs au regard du cadre du métier.



© SOYBUS - N. Vercellino

L'apaisement des situations tendues ou conflictuelles

L'action des médiateurs en matière de gestion des situations conflictuelles ou tendues permet de maintenir un climat apaisé dans des espaces spécifiques du réseau. Cet apaisement constitue un des apports les plus visibles des dispositifs de médiation.

Les rappels à la règle réalisés par les médiateurs sont généralement efficaces, c'est-à-dire que l'échange se passe sans heurt et que la personne interrompt son action. Au quotidien, les médiateurs interviennent également en direct sur la **gestion de conflits entre voyageurs, ou entre voyageur et personnel de l'entreprise**. Ils parviennent à désamorcer des situations conflictuelles signalées par les personnels de l'entreprise.

Enfin, en-dehors de tout conflit avéré, les médiateurs agissent en prévention comme **une « soupape de décompression » dans des situations connues par les entreprises comme potentiellement tendues**. A titre d'exemple, les médiateurs positionnés près des files d'attente, des distributeurs de billets ou lors des services dégradés peuvent prendre en charge l'agacement des voyageurs.



De manière générale, l'intervention des médiateurs est considérée par les entreprises de transport comme **moins conflictuelle que celle d'autres personnels ou prestataires** : agents de contrôle, agents de sûreté, agents commerciaux. Cette plus-value relationnelle est imputée à la fois à la position de tiers des médiateurs, à leur disponibilité et à leur expertise dans la gestion des situations difficiles.

Pour autant, il est également constaté une marge de manœuvre et une efficacité limitée face aux publics les plus agressifs ou les plus « décidés ». En conséquence, plusieurs réseaux ont acté le retrait systématique des médiateurs face aux situations d'agression. Si ces décisions ont l'avantage de limiter l'exposition des médiateurs et de préserver leur cadre d'activité, elles ont aussi des conséquences

négatives sur l'image du métier. En effet, l'absence d'intervention peut être interprétée par les voyageurs comme une preuve d'inefficacité ou de laxisme. Il s'agit alors de mieux communiquer sur le cadre d'intervention des médiateurs et de renforcer les collaborations avec les services de police ou de sécurité.

Une présence humaine rassurante pour les voyageurs et les personnels

Sur certains réseaux, le nombre important de médiateurs et/ou leur concentration importante sur des secteurs précis font de ces derniers **des acteurs centraux pour la visibilité de l'entreprise**, notamment dans les endroits les plus insécurisants. Il est généralement admis que la présence humaine, signe visible d'une maîtrise des espaces, est le moyen le plus direct de favoriser le sentiment de sécurité chez les voyageurs⁵.



Au-delà de leur simple présence rassurante, l'étude fait apparaître **la plus-value spécifique des médiateurs pour favoriser le sentiment de sécurité des voyageurs**.

Tout d'abord, la présence des médiateurs et leurs modalités de traitement des incivilités sont fondées sur le dialogue et non sur la contrainte. Elles provoquent généralement peu de tensions et de conflits et ne génèrent pas d'inquiétude pour les autres voyageurs.

L'orientation des voyageurs et les actes d'assistance, en plus de favoriser l'accessibilité du réseau de transport, participent également au sentiment de sécurité. L'assistance aux victimes procure notamment du réconfort pour ces dernières.

Enfin, les médiateurs peuvent contribuer au sentiment de sécurité par le signalement des dégradations ou dysfonctionnements dans la mesure où la saleté et la dégradation du cadre de vie sont source d'un sentiment d'insécurité pour les voyageurs.

Certaines entreprises de transport ont pu mesurer, au moyen d'enquêtes portant spécifiquement sur les médiateurs, un impact positif de la médiation sociale sur le sentiment de sécurité des voyageurs.

⁵ Ce constat est notamment rappelé dans le Rapport de la mission d'évaluation de la politique publique de prévention de la délinquance : La prévention de la délinquance dans les transports collectifs urbains : condition de la mobilité durable, 2013.

L'activité des médiateurs impacte également le sentiment de sécurité de certains personnels des entreprises de transport, en particulier sur les réseaux de bus et sur les réseaux TER de la SNCF où les personnels sont plus isolés et plus exposés⁶. Le médiateur leur apporte un soutien pour traiter des problématiques conflictuelles qui génèrent du stress et une charge de travail accrue. Les conducteurs rencontrés lors de l'étude se disent plus rassurés quand les médiateurs sont présents à bord.

Sur les réseaux de métro et de tramway, les conducteurs mettent en avant l'intérêt de la présence des médiateurs pour éviter les blocages de portes, les retards et les accidents qui sont des sources de stress pour le conducteur.

Une contribution à la qualité et à l'efficacité du service de transport

En complément des impacts principalement attendus en matière de tranquillité et d'ambiance sur les réseaux, la médiation sociale renforce l'action globale des entreprises de transport en matière d'efficacité et de qualité du service rendu au voyageur.

Les médiateurs permettent **une meilleure prise en compte des voyageurs dans leur parcours sur les réseaux**. Ils orientent et assistent les voyageurs dans leur parcours, notamment les personnes les plus en difficulté (personnes à mobilité réduite, mal voyantes, publics précaires...). Cet impact est pleinement intégré par certains réseaux comme un élément essentiel de la qualité de service offerte au voyageur et comme un facteur de mobilité des habitants. Les médiateurs représentent également une « oreille disponible » pour le voyageur et participent ainsi à soulager une forme de détresse sociale. Enfin, ils repèrent des situations socialement préoccupantes et facilitent la prise en charge des personnes vulnérables (publics en errance, SDF, personnes en grande fragilité psychologique, enfants perdus ou fugueurs) par les partenaires compétents.



⁶ Ibid.

Par ailleurs, **la médiation sociale participe au bon fonctionnement du service de transport** par la prévention des dysfonctionnements et des accidents. En cas de service dégradé ou lors de situations particulièrement sensibles, les médiateurs contribuent à une meilleure gestion des flux et à une meilleure information des voyageurs. Ils permettent un traitement plus rapide des dysfonctionnements et une amélioration des conditions de sécurité grâce à l'activité de veille technique réalisée sur certains réseaux. Ils accompagnent les voyageurs dans l'appropriation des mutations du service et des usages du réseau (nouveaux modes de validation, entrée par la porte avant du bus etc.).

Enfin, la médiation sociale renforce l'expertise au sein de l'entreprise en lui apportant une meilleure connaissance du réseau et des usages. Le reporting d'information des médiateurs varie en fonction de la politique du transporteur, du simple rapport d'incident à la mise en place de véritables diagnostics de territoire. Il permet à l'entreprise d'ajuster ses interventions, d'anticiper des dysfonctionnements et d'alimenter ses échanges dans les instances partenariales internes ou territoriales.

Les entreprises constatent également une montée en compétence de leurs personnels de conduite et de contrôle au contact des médiateurs : connaissance du territoire, des usages et de lignes partagée par les médiateurs avec les conducteurs de bus ; acculturation aux techniques de communication et de médiation faisant évoluer les pratiques et les postures des professionnels du transport ; meilleure appropriation de la règle et de la politique de l'entreprise par les personnels eux-mêmes.

Cependant, il est encore observé des réticences de certains conducteurs face à la présence de médiateurs, perçue comme une ingérence dans leur travail. Ces tensions sont souvent causées par un défaut de culture professionnelle commune ou, dans certains cas, par un manque de professionnalisation des médiateurs.

Une plus grande intégration territoriale de l'entreprise de transport

Le développement de la médiation sociale sur les réseaux de transport est souvent vecteur de nouveaux partenariats avec les structures du territoire via le travail mené par les médiateurs avec les structures locales œuvrant pour la jeunesse (associations, établissements scolaires).

Certains réseaux ont également développé des expérimentations de médiation sociale intégrant les différents espaces du territoire (espace public, transports, établissements scolaires, habitat social) assurant ainsi une continuité des politiques de tranquillité publique et de cohésion sociale. Ces expérimentations prennent parfois la forme de dispositifs mutualisés (du point de vue financier et de la gouvernance) entre plusieurs acteurs, ce qui permet de prendre en charge les publics de manière globale et de garantir une plus grande pérennité des dispositifs.




© Transdev

Cependant, il est souvent constaté une absence d'intégration des dispositifs de médiation sociale externalisés dans les instances partenariales de sécurité et de prévention de la délinquance ainsi qu'une intervention des médiateurs généralement « cantonnée » à l'intérieur des véhicules, des stations et aux points d'arrêt.

L'image de l'entreprise bénéficie à plusieurs titres de l'action des médiateurs. Tout d'abord, il existe un impact positif de leur action sur l'image et la légitimité de l'entreprise auprès des usagers, corrélée par la bonne image dont bénéficient globalement les médiateurs. Par ailleurs, la médiation sociale favorise également un rapprochement et un changement des représentations mutuelles entre les personnels de transport et les habitants notamment lorsque les médiateurs sont issus de quartiers difficiles ou lorsqu'ils mènent des actions de sensibilisation en direction du public jeune. Enfin, les entreprises valorisent également la médiation sociale comme un acte d'engagement sociétal pouvant améliorer leur image auprès des voyageurs mais aussi auprès des services publics.

Des répercussions économiques pour l'entreprise et pour le territoire

L'impact économique de la médiation sociale est une conséquence de sa capacité à améliorer la tranquillité publique et la cohésion sociale. S'il a rarement fait l'objet de mesures spécifiques et globales de la part des entreprises et autorités organisatrices, cet impact a pu être observé à différents niveaux : hausse des recettes liées à la vente et à la validation des titres de transport ; diminution des coûts liés aux dégradations et aux dysfonctionnements ; contribution à l'attractivité et à la hausse de fréquentation des services de transport ; création d'emplois et insertion professionnelle sur les territoires couverts par les réseaux.



**Ministère de l'Environnement,
de l'Énergie et de la Mer**
Direction générale des infrastructures,
des transports et de la mer
Direction des services de transport
Département de la sûreté
dans les transports

Observatoire national de la délinquance
dans les transports

Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex
Tél. : +33 1 40 81 21 22



Crédits photos couverture :
A. BOUSSOU/MEDDE-MLETR ; G. CHOQUERT ; Citéo ;
E. LARRAYADIEU ; C. LEFEVRE/SYTRAL



conception graphique A. SAMY, E. RILLARDON - impression : MEDDE/MLETR/SPSSI/ATL2
imprimé sur du papier certifié ecolabel européen - mars 2016